

Jornadas de Gijón. 24 h. Servicios electrónicos. Situación actual

Por si alguno de los participantes en las Jornadas Técnicas de Administración electrónica que se celebran hoy jueves y mañana viernes en el Palacio de Congresos de Gijón tenían alguna duda acerca de la veracidad de lo aseverado esta mañana por Manel Sanromá, a buen que esa duda se disipó: Asturias es, sin duda, el lugar de España donde ocurren más cosas... y ocurren más rápido y de forma más eficiente. Resumir tanto con tanta concisión y en tan poco tiempo es tarea de titanes y debieron ser muchos los asistentes que emplearon ese calificativo durante la primera sesión de la tarde para los componentes de la mesa que abordó la situación actual de la e-administración.

La primera visión cercana de esta mesa tuvo al Principado de Asturias como referencia de la mano en primer lugar de **Ángel Cabal Cifuentes, Director Gral. de Modernización del Principado de Asturias**, quien comenzó afirmando que, básicamente, al comienzo se registraba una evidente descoordinación, "nos faltaba cohesión, Empezamos a trabajar sobre todo en la organización interna de procedimientos..., a través del desarrollo de diversos proyectos... Y a partir de un comienzo tecnológico aparecieron las aplicaciones de gestión, con grandes líneas corporativas de soporte con áreas verticales que dieron solución a problemas concretos".

Pero por encima de esta capa hace falta una capa de producción administrativa que ponga en poco tiempo en valor el esfuerzo de la administración y en ese lugar es donde se ubicó el Servicio de atención al ciudadano, planteado desde una perspectiva multicanal, que lleva al diseño actual. Según Ángel Cabal. "hoy no hablamos de planes, hablamos de planos, de los planos de la modernización administrativa". Aunque el tiempo no fue suficiente para describir con detenimiento esos planos, teniendo que detener la descripción en la Unidades de

Tramitación y la documentación administrativa. Un factor clave para la producción y prestación de servicios públicos

M^a América Álvarez González, Directora Gral. de Informática del Principado de Asturias se centró en el contexto de necesidades crecientes en el Principado que se movían inicialmente en cuatro ámbitos: la ciudadanía, un ámbito funcional, el sector TIC y el ámbito propiamente tecnológico. Potenciar el uso de la NNTT entre los ciudadanos, conseguir eficiencia en los procesos internos y aumentar la calidad de la producción de servicios, se combinaba con la obtención de un "lenguaje común" con las empresas del sector y con la creación de un entorno competitivo que generara capacidades locales. Todo ello en un ámbito tecnológico preocupado por la creación de infraestructuras, alineándose con el mercado, para proteger la inversión y garantizando una evolución que facilite el futuro de ese entorno tecnológico.

Como catalizador del proceso de cambio, las TIC eran, según la directora, advertidas desde el Principado como procesos ascendentes para evitar duplicidades en los desarrollos e incompatibilidad entre sistemas, pero también como dificultades para la interconexión y como sistemas no predecibles o generadores de costes elevados. Por otra parte, las TIC eran consideradas un elemento estratégico compartido, con una coordinación y una normalización en los desarrollos, basada en la estandarización de sistemas y arquitecturas y un criterio de interoperabilidad que optimice el gasto público.

La uniformidad como referente permitió establecer estructuras horizontales que supusieron una base de desarrollo que permitió la creación de unas bases sobre las que se ha sustentado la evolución reciente, centrada en la reutilización de componentes, considerado algo verdaderamente estratégico, con un mapa de reutilización que permite, cada vez que se ponen en marcha nuevos desarrollos, detectar sistemas luego reutilizables por la organización que se van dejando como servicios independientes.

Los servicios electrónicos del Principado tienen, en este sentido, una parte de tramitación, otra de gestión y otra de analítica que se monta sobre una base sustentada en un núcleo central.

En el Principado también se ha creado un framework basado en J2EE en combinación con las empresas asturianas que es el punto central de toda estrategia basada en la colaboración que ha permitido poner en marcha proyectos como la red colaborativa de telecomunicaciones para todo el Principado, con un nuevo CPD y un marco tecnológico flexible y eficiente.

Francisco J. Hidalgo López de la dirección de informática del Principado bajó aún más a la arena del software que permite que todos estos planteamientos y estrategias sean posibles, deteniéndose inicialmente en los beneficios aportados al ciudadano basados en la reducción de la entrega de documentos acreditativa y para la administración, la simplificación documental de los procesos administrativos y el aumento de la eficacia de los mismos.

Seguidamente, pero con apenas tiempo para respirar, **Senén Casal Iglesias, Director General de Servicios del Ayuntamiento de Gijón y responsable de Gijón @acerca** expuso este proyecto, partiendo de una filosofía que tiene a todos los empleados públicos como instrumentos de esta modernización necesaria. ¿Cuál es el modelo gijonés? Se preguntó retóricamente y contestó a renglón seguido que actuar sobre los poderes administrativos y someterlos a un revisión crítica constante. Normalizando y racionalizando los procesos administrativos, garantizando la calidad de la información, con bases de datos corporativas eficientes, con oficinas de atención al ciudadano descentralizadas y nuevos canales de prestación de servicios.

Para hacer realidad la e-administración aseguro que en Gijón "nos planteamos un plan de sistemas de información y un plan de comunicaciones, con un rediseño simplificador de los procesos, que integrara la información y el trabajo en red y con indicadores de gestión que facilitaran la definición de un Plan que relacione coherentemente todas las actuaciones. Un planteamiento que lleva a integrar la información como fórmula para conseguir una verdadera eficiencia en la gestión. Usando una base de datos corporativa y una gestión corporativa que permite que todos los procesos, unos 400, tengan que ser conocidos por todos los funcionarios, de forma que todo deba descansar sobre una estructura que permita la toma de decisiones reales. Nuestros canales son la tarjeta ciudadana, la red de cajeros, la interoperatividad administrativa, toda una red orientada a la cooperación entre las administraciones, porque no podemos exigir al ciudadano lo que nosotros no llevamos a cabo".

Radio tetra digital, el plan de comunicaciones del Ayuntamiento gijonés fue el destinatario de las últimas palabras del breve resumen del Director General de Servicios del Ayuntamiento de Gijón que explicó la integración del grupo municipal, para mantener una cierta autonomía paralelamente a una oferta integrada, en la que se inscriben la web municipal, los cajeros ciudadanos, el móvil y la atención presencial.

Y finalmente presentó el nuevo portal web enfocado a mejorar el servicio al ciudadano con una mayor énfasis en la prestación de servicios y un impulso a los canales de participación, organizando la información por hechos vitales, en un modelo completo en el que el ciudadano participa de forma activa.

Gracias a **Fernando de Pablo Martín, Subdirector adjunto del departamento de Informática de la Agencia Tributaria**, nos hemos enterado de que su verdadera finalidad es "hacernos la vida más fácil y eso gracias a herramientas horizontales de administración electrónica como pasarelas de integración, un intercambio de datos efectivo y un portal accesible. Una cadena de servicios avalados por el uso y por el millón de pagos anuales o los tres millones de declaraciones de la renta".

Fernando de Pablo se detuvo en su exposición en las limitaciones del modelo actual y los planes para mejorar centrados en la colaboración interadministrativa, sin repetir el modelo clásico de las administraciones, el de la ventanilla física que se hace con pagos de forma distinta, documentación distinta, etc..

Los tres posibles modelos, con el caso de Gijón como modelo, pasan por portales y servicios comunes y una figura clásica de todos los planes de acción electrónica: portales comunes, pasarelas comunes y no planteamientos individuales.

Algunos proyectos pasan también por el intercambio de certificados, muy importante para el ciudadano que reclama una respuesta común para su certificación de todo tipo de obligaciones lo que necesita una estructura común de intercambio, perfectamente ejemplificada con la comunicación de cambio de domicilio.

Otros proyectos descritos por Fernando de Pablo fueron la lucha contra el fraude en el impuesto de matriculación o en el sector inmobiliario, con la asignación automática del NIF por los notarios y la lucha contra la inversión exterior no declarada. Y también medidas organizativas como la creación de la Delegación Central de Grandes Contribuyentes o la mejora de la productividad.

Y finalmente, **Eladio Quintanilla Rojo, Gerente de Informática de la Seguridad Social** y gerente por tanto de un servicio común, el instrumento tecnológico de de la seguridad social, que permite que pueda cumplir sus objetivos en este ámbito, fue enormemente conciso en su exposición. Los demandantes de sus servicios disponen de una oficina virtual con un CRM con una visión única del ciudadano que se está poniendo en marcha y que integra todos los canales de comunicación del ciudadano, desde la presencial a la que emplea la voz, la telefonía o internet. Todo con dos tipos de servicios: los que realizan una ligera identificación del titular y los que necesitan que sea fuerte esa identificación.

Una identificación previa en todo caso realizada mediante la dirección postal a través de un formulario, requerimiento mínimo que permite el envío de la información solicitada a la dirección del ciudadano.

La gerencia ofrece servicios transaccionales y de remesas en tres ámbitos diferenciados: afiliación, cotización y partes de Incapacidad temporal, con un total registrado de 60.000 usuarios y un volumen de datos mensual del 96,94 % del total de la gestión de la SS.. 15.146.543 trabajadores que mensualmente hacen su cotización a la SS.

Y Eladio Quintanilla Rojo habló también de cifras significativas, verdaderamente significativas: un 89 % de pago electrónico de cuotas, 75.000 ficheros al día recibidos y 85.000 enviados que dan cuenta del intenso tráfico y la no menos intensa actividad.

La remisión electrónica de documentos, el sistema RED, sobradamente conocido, el portal de acceso externo en colaboración directa con mutuas y otros servicios de la administración del estado, los sistemas corporativos, la intranet o la integración de documentos y procedimientos fueron otros de los referentes de su cometido resumen, que no dejó de lado las aplicaciones listas para dispositivos móviles o cifras como 110.000 certificados SILCON o los 800.000 usuarios que poseen certificados personales.